

## Bijlage 5



### Plan van aanpak – project Infopunten

2019

#### Doelen project

- laagdrempelig aanbieden van informatie, advies en ondersteuning op het gebied van zorg en welzijn;
- afstemming van het aanbod van de verschillende maatschappelijk betrokken partijen en betere positionering van het Kulturhus(concept);
- het bevorderen van het welbevinden van inwoners uit de gemeente Dalfsen;
- het versterken van de eigen kracht;
- vroegtijdige signalering van mogelijke ondersteuningsbehoefte en daarop acteren waardoor hogere zorg- en maatschappelijke kosten worden beperkt.

#### Status van het Infopunt

De Infopunten zijn inmiddels alle drie open. De Kulturhusen, de Gemeente Dalfsen en 7 organisaties in het voorliggende veld hebben zich verbonden aan het Infopunt. Drie teams bestaande uit vrijwilligers en beroepskrachten zijn van start gegaan. De teams worden gecoördineerd door een coördinator van Saam Welzijn. Medewerkers zijn getraind in gastvrijheid, vraagverheldering en het digitale infopunt. Het digitale infopunt is een startpagina die verwijst naar een voor de infopunten ontwikkeld registratiesysteem, digitale bronnen en werkdocumenten.

Er is veel publiciteit geweest in verschillende lokale kranten en online. Een flyer is ontwikkeld en verspreid en er is online geadverteerd via banners. De openingen zijn uitgebreid onder de aandacht gebracht en waren goed bezocht. De Infopunten zijn operationeel. 2019 en 2020 staan in het teken van doorontwikkeling en inbedding van de Infopunten.

#### Deskundig aanbod

In 2019 worden minimaal 4 bijeenkomsten georganiseerd waar zorg- en welzijnsorganisaties zich kunnen presenteren aan de Infopuntmedewerkers. Deze bijeenkomsten zijn bedoeld om infopuntmedewerkers kennis te laten maken met de diensten, activiteiten en medewerkers van de verschillende organisaties zodat zij hun taak beter kunnen uitoefenen en vragen zoveel mogelijk in het voorliggende veld opgelost kunnen worden

Daarnaast zullen de coördinatoren in 2019 regelmatig (intervisie)bijeenkomsten organiseren voor hun team. De coördinatoren zijn daarnaast de vraagbaak voor infopuntmedewerkers. Als

infopuntmedewerkers een vraag niet voldoende kunnen beantwoorden en niet weten waar de vraag neergelegd kan worden kunnen zij bij de coördinator terecht.

Coördinatoren zijn verantwoordelijk voor de bemensing van de infopunten. Indien nodig zullen er nieuwe vrijwilligers geworven en getraind worden.

In 2019 willen wij starten met een nieuw aanbod op het gebied van informatie over de digitale overheid. Een aanvraag wordt ingediend om deel te nemen aan het landelijke project Digitale inclusie – ondersteuning voor kwetsbare burgers. Het doel van dit project is dat er een landelijk dekkend netwerk ontstaat waarmee burgers dicht bij huis terecht kunnen voor ondersteuning rond de (digitale) overheid. Het project is een initiatief van de Manifestgroep (CAK, Belastingdienst, UWV, DUO, CIZ, CJIB, CBR en SVB).

### **Netwerk ontwikkelen**

Verschillende maatschappelijke organisaties hebben zich verbonden aan het Infopunt: de Gemeente, de Kulturhusen, De Kern Maatschappelijke Dienstverlening, Humanitas, VluchtelingenWerk, MEE IJsseloevers en natuurlijk de initiatiefnemers Saam Welzijn en de Bibliotheek Dalfsen-Nieuwleusen. In 2019 gaan we de samenwerking versterken door twee bijeenkomsten te organiseren waar we met elkaar in gesprek gaan over hoe activiteiten van de partners (nog beter) verbonden kunnen worden aan het Infopunt en hoe we gezamenlijk zorg blijven dragen dat het Infopunt een meerwaarde heeft voor de inwoner en de deelnemende organisaties.

Daarnaast zal met verschillende organisaties gesprekken gevoerd worden over samenwerking. Zo is onder andere de positionering van het Infopunt ten opzichte van [www.samendoenindalfsen.nl](http://www.samendoenindalfsen.nl), de teams met consultants en de servicepunten van de gemeente Dalfsen nog niet helder en zullen er gesprekken gevoerd worden met zorgpartijen.

Naast het uitbreiden en verstevigen van het netwerk in Dalfsen zal met minimaal twee gemeenten ervaring worden uitgewisseld.

### **Communicatie**

In 2019 zetten we de communicatie rond de Infopunten voort.

Een belangrijke manier om de doelgroep te bereiken is via de partnerorganisaties waaronder de gemeente. De professionals die dagelijks in contact staan met kwetsbare mensen kunnen hen wijzen op de Infopunten. Hier gaan we veel aandacht aan geven in de overleggen en communicatie met die organisaties. Ook gaan we in samenwerking met partners meer aandacht vragen voor activiteiten en diensten van de partners en het Infopunt door in te spelen op minimaal 3 landelijke themaweekes per jaar.

Daarnaast is het belangrijk dat de Infopunten op de websites van de partners goed zichtbaar zijn. Dit is nu nog niet altijd het geval. Ook de flyer zou op nog meer verschillende plekken moeten liggen, van huisartsen tot sportverenigingen, van scholen tot GGZ-instellingen en voedselbank. Dit willen we in 2019 goed op orde brengen.

Om de Infopunten continue onder de aandacht te brengen zetten we een aantal online advertenties voort en proberen we via de pers met een zelfgeschreven artikel aandacht te krijgen voor de Infopunten. De insteek van dit artikel is de vrijwilliger. Ook komt er een artikel in Dalfsennet.nl

magazine. Daarnaast vragen we de partners of zij de Infopunten via narrow casting (als zij daar de mogelijkheid voor hebben) te promoten.

Om de Infopunten nog meer te laten leven willen we een korte (ongeveer 1 minuut) film maken waarin de vrijwilliger en een aantal bezoekers aan het woord komen. Deze film kunnen we laten zien op de websites van de partners en via social media verspreiden. De film is onderdeel van een reeks waarin de verschillende onderdelen van de Bibliotheek belicht worden.

Ten slotte gaan we kijken of we via ons netwerk en vrijwilligers social media beter kunnen inzetten.

### **Digitaal Infopunt**

Het digitale infopunt is een startpagina die verwijst naar een voor de infopunten ontwikkeld registratiesysteem, digitale bronnen en werkdocumenten. Vanaf begin november is het digitale infopunt in gebruik genomen. Het digitale infopunt wordt de eerste paar maanden van 2019 getest en daar waar nodig aangepast. Het digitale infopunt is niet statisch. Voortdurend zal nieuwe informatie worden gewijzigd en/of toegevoegd.

### **Evaluatie en monitoring**

Op basis van het registratiesysteem kan het infopunt kwantitatief gemonitord worden. In het registratiesysteem wordt o.a. per kern geregistreerd welke hulpvragen worden gesteld, op welke wijze de hulpvraag is beantwoord en (indien sprake is van een doorverwijzing) naar welke organisatie is doorverwezen. Elke drie maanden zal er een uitdraai gemaakt worden en besproken worden tijdens werkgroep- en stuurgroep overleggen.

Daarnaast is het belangrijk te weten waarom mensen wel/niet gebruik maken van de Infopunten: zijn ze niet bekend? Is het onduidelijk wat ze kunnen betekenen? Is de plek zelf (niet) veilig / aantrekkelijk genoeg of zijn er andere oorzaken. Om dit te achterhalen is onderzoek nodig, bijvoorbeeld door in gesprek te gaan met de doelgroep zelf. In 2019 gaan we dit onderzoeken.

### **Projectorganisatie**

Het project wordt geleid door de programmamanager participatie van de Bibliotheek Dalfsen-Nieuwleusen. Zij is verantwoordelijk voor de algehele coördinatie en de verantwoording naar de gemeente. Vier keer per jaar komt een stuurgroep bijeen bestaande uit de directeur van Saam Welzijn, directeur van de Bibliotheek Dalfsen-Nieuwleusen, de beleidsadviseur maatschappelijke ondersteuning van de gemeente Dalfsen en de projectleider. Daarnaast komt 5 keer per jaar een werkgroep bijeen bestaande uit de projectleider en de 3 infopuntcoördinatoren.

